

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, dipaparkan simpulan penelitian dan saran penelitian. Simpulan penelitian diutarakan sejalan dengan rumusan masalah yang dirumuskan diawal. Sementara itu, saran penelitian disampaikan kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang serupa dan kepada kelompok masyarakat yang berkaitan dengan hasil penelitian ini.

A. Simpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal.

1. Sekuen tuturan mengeluh dalam surat pembaca di kaskus terdiri atas empat tahap, yaitu tahap pembuka, isi keluhan, permintaan, dan penutup. Sesudah itu, tahap-tahap tersebut direalisasikan dengan langkah-langkah tertentu. Tahap pembuka bisa direalisasikan dengan dua langkah, yaitu langkah pernyataan dan orientasi. Tahap isi keluhan bisa direalisasikan dengan tiga langkah, yaitu langkah valuasi, bukti pemicu, dan bukti pemicu foto. Tahap permintaan direalisasikan dengan langkah perbaikan. Tahap penutup direalisasikan dengan langkah akhir. Dari kemunculan sekuen tuturan mengeluh tersebut, tidak ditemukan pola sekuen yang ajeg, baik dilihat dari segi tahap atau langkah. Akan tetapi, dilihat dari dua tahap awal yang kerap muncul, tahap pembuka dan isi keluhan kerap mengawali tuturan mengeluh dalam surat pembaca di kaskus. Dilihat dari intensitas kemunculan tahap, tahap isi keluhan dan pembuka menjadi tahap yang paling sering muncul. Sementara itu, dilihat dari intensitas kemunculan langkah, langkah valuasi dan bukti pemicu adalah langkah yang paling sering muncul. Sesudah itu, dilihat dari kesantunan, kerap munculnya tahap pembuka dan langkah orientasi menandakan kesadaran kontributor akan kesantunan. Kontributor berupaya membangun dahulu kesepahaman dengan mitra tutur sehingga nantinya tahap isi keluhan atau langkah valuasi tidak terlalu tidak santun.

2. Tuturan mengeluh dalam surat pembaca di kaskus direalisasikan dengan lima strategi, yaitu *annoyance*, *ill consequences*, *indirect accusation*, *direct accusation*, dan *explicit blame (behavior)*. Strategi yang paling sering digunakan adalah strategi *annoyance*. Kedominan penggunaan strategi *annoyance* menandakan bahwa kontributor sadar akan kesantunan. Hal tersebut disebabkan strategi *annoyance* adalah strategi yang tingkat ketidaksantunannya rendah.
3. Ciri linguistik tuturan mengeluh surat pembaca di kaskus terdiri atas delapan ciri linguistik. Kedelapan ciri linguistik tersebut adalah partisipan spesifik, transitivitas, referensi tempat, referensi waktu, konjungsi kontras, konjungsi kronologis, konjungsi penguat, dan pemarkah intensitas. Kedelapan ciri linguistik tersebut menjadi ciri khas bentuk-bentuk linguistik yang terdapat dalam surat pembaca di kaskus.
4. Tuturan mengeluh dalam surat pembaca di kaskus dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor kekuasaan, faktor tempat mengeluh, dan faktor kejadian yang melatarbelakangi keluhan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, dapat disampaikan saran sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang serupa, diharapkan bisa mengaitkan hasil penelitian ini dengan atribut sosial yang dimiliki oleh masing-masing kontributor surat pembaca. Dengan pelibatan atribut sosial yang dimiliki oleh kontributor tersebut, faktor-faktor yang memengaruhi tuturan mengeluh dalam surat pembaca di kaskus dapat terungkap lebih spesifik dan lebih mendalam lagi. Selain itu, karena data penelitian ini menggunakan beberapa mode komunikasi, analisis *multimodality* bisa digunakan juga dalam upaya mengungkapkan lebih dalam keluhan dalam surat pembaca di kaskus.
2. Bagi penyedia produk atau jasa yang menerima keluhan, dari penelitian ini, terungkap bagaimana kontributor dalam mengungkapkan keluhan membangun sebuah wacana tertentu. Hal tersebut terlihat dari terdapatnya sekuen tuturan

mengeluh. Didasari hal tersebut, hendaknya penyedia produk atau jasa dalam memahami sebuah keluhan yang berwacana seperti surat pembaca di kaskus, menelaah secara keseluruhan isi wacana tersebut dari awal sampai akhir, dari yang berupa tanda bahasa sampai nonbahasa. Hal tersebut disebabkan segala bentuk yang dimunculkan dalam wacana disengaja dan dimaksudkan. Oleh karena itu, bila penyedia produk atau jasa ingin memahami setepat-tepatnya keluhan penutur, hendaknya kontributor memahami keseluruhan wacana mengeluh, tidak langsung ke tuturan mengeluhnya.